

ABSTRAK

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN
Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Panti Baktiningsih Klepu**

**Elisabeth Harpi Wahyuningsih
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) apakah harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, (2) apakah promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, (3) apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, (4) apakah harga, promosi, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menganalisis masalah pertama sampai ketiga, dan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis masalah keempat.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pengaruh harga terhadap loyalitas pasien adalah positif dan signifikan. Pengaruh promosi terhadap loyalitas pasien adalah positif dan signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah positif dan signifikan. Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah positif dan signifikan.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRICE, PROMOTION, AND QUALITY
SERVICE TOWARD PATIENT'S LOYALTY
A case Studi at Panti Baktiningsih Klepu Hospital**

**Elisabeth Harpi Wahyuningsih
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2009**

The goal of the research were to answer the questions: (1) does price positively influence patient's loyalty, (2) does promotion positively influence patient's loyalty, (3) does service quality positively influence patient's loyalty, (4) do price, promotion, and service quality simultaneously positively influences patient's loyalty.

The researcher applied simple linear regression analysis to analyse the first, second, and third problems. Multiple linear regression analysis was applied to analyse the forth problem.

The result of the analysis indicated that: price positively influenced patient's loyalty. Promotion positively influenced patient's loyalty. Quality service positively influenced patient's loyalty. Price, promotion, quality service simultaneously and positively influenced patient's loyalty.